

고독사 예방 및 관리를 위한

이웃연결단 활동 매뉴얼



보건복지부



한국사회보장정보원



이 책자는 지난 2023. 5월에 발표된 「제1차 고독사 예방 기본계획(’23~’27)」에 포함된
‘고독사예방 게이트 키퍼(현 이웃연결단) 양성’과 관련 지원을 목적으로 제작됨

CONTENTS

I. 이웃연결단 개요	05
1. ‘이웃연결단’이란?	
2. 누가 참여하나요?	
3. 어떤 활동을 하나요?	
II. 고독사 예방 및 관리 사업	09
1. 고독사 예방 및 관리 사업은?	
2. 고독사 위험 가구를 발굴 및 관리	
3. 고독사 예방 및 관리 서비스 제공	
III. 주요 역할별 활동 내용	13
1. 사회적 고립·고독사 위험 가구 발견 시, 담당 공무원에게 알림	
2. 안부 확인 서비스(방문·전화) 지원	
3. 사회적 고립·고독사 위험 가구 발굴을 위한 방문조사 지원	
4. 지자체 특화 고독사 예방 및 관리 서비스 지원	
IV. 활동 시 주의사항	35
1. 개인정보관리	
2. 안전관리	
3. 고독사 위험자의 사망 사고 발견 시 대처방법	
V. 필요 서식	41
1. 이웃연결단 참여 신청서	
2. 이웃연결단 참여 협약서	
3. 개인정보 수집·이용 및 제공 동의서(이웃연결단용, 대상자용)	
4. 보안서약서	
5. 관찰 기록지	
6. 가정방문기록지	

I

이웃연결단 개요

I

이웃연결단 개요



1. '이웃연결단'이란?

- ▶ 저출산, 고령화, 1인가구 증가 등 사회의 변화와 더불어 가족해체 및 사회적 고립 등 위험이 증가하고 있습니다.
- ▶ '송파 세모녀 사건'(14.2) 이후, 복지사각지대 해소와 지원을 위해 노력하고 있지만 여전히 안타까운 사회적 고립·고독사 사고가 발생하고 있습니다.
 - ▶ 고독사 발생 현황 '17년 2,412명 → '23년 3,661명, 51.8% 증가
- ▶ 이에, 지자체에 이미 구성·운영되고 있는 인적자원망(주민활동모임 등)을 활용하여 사회적 고립·고독사 예방을 지원하고자 합니다.
- ▶ 이웃연결단은 일상생활 속에서 주변의 사회적 고립 가구를 사전에 발견하고 정기적 안부 확인을 통한 관계 맺기로 더이상 고립되지 않도록 지원하는 주민 활동조직입니다.

2. 누가 참여하나요?

- » 지역과 이웃에 관심이 많고 지역복지 증진에 도움이 되고자 하는 주민이라면 참여할 수 있습니다.
 - ▶ 지자체별 활동 내용 등에 따라 자격 요건이 있을 수 있음
- » 기존에 읍면동 지역사회보장협의체 위원^①, 명예사회복지공무원^② 등으로 활동 중인 분들도 가능합니다.

① 읍면동 지역사회보장협의체

지역주민 중 어려움에 처한 사람을 찾고, 자원을 연결하는 등 지역사회보장 증진을 위해 시군구청장이 읍면동별로 설치한 민관협력 기구

② 명예사회복지공무원

지역사회 내 위기에 처한 가구 발굴을 위해 자발적으로 참여하는 다양한 주민 활동가(읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지 통·이장, 생활업종 종사자, 신고의무자, 일반 지역주민 등)

- » 그 밖에 지역의 특성에 따라, 약국, 편의점, 부동산 중개인, 배달서비스업체, 공동 주택관리자(관리사무소, 경비원) 등 주민과 접촉이 많은 일에 종사하시는 분들도 참여할 수 있습니다.

3. 어떤 활동을 하나요?

- » 사회적 고립 또는 고독사 위험 징후를 보이는 이웃이 있으면 읍면동 행정복지센터 등 관련 기관에 신고합니다.
 - ▶ 주민 누구나 사회적 고립 및 고독사 위험 징후 발견 시, 제보 가능
- » 사회적 고립·고독사 위험 가구를 대상으로 정기적으로 안부를 확인합니다. (전화 또는 방문)
- » 읍면동 행정복지센터 등에서 진행하는 고독사 위험군 발굴을 위한 가정방문 조사에 동행할 수 있습니다.
- » 사회적 고립·고독사 위험 가구가 사람들과 잘 어울릴 수 있도록 지원하는 지자체 프로그램에 참여할 수도 있습니다.
 - ▶ 지자체별 사업 계획에 따라 활동 내용은 다를 수 있음



참고 이웃연결단 지원 사항

- ▶ 지자체 조례에 따라 자체 예산 범위 내에서 활동비 및 회의비 등이 지원될 수 있습니다.(지자체별 다름)
 - ▶ 활동 중 입을 수 있는 손해^①에 대해 「자원봉사 종합보험」^② 또는 별도의 상해 보험 가입^③ 등을 통해 보장받을 수 있습니다.
 - ① 상해, 골절, 통원·입원·수술, 봉사 배상책임 등 보장
 - ② 단, 1365 자원봉사포털(www.1365.go.kr) 필수 가입하고, 지역별 자원봉사 센터에서 봉사실적 등록 시, 적용 가능
 - ③ 노인일자리, 장애인일자리 등 공공일자리 사업의 경우, 그 외 별도의 상해 보험 가입한 경우 등
- ※ 고독사 예방 및 관리서비스 사업비로 지원 가능

II

고독사 예방 및 관리 사업

II

고독사 예방 및 관리 사업



1. 고독사 예방 및 관리 사업은?

- ▶ 보건복지부는 '22년 8월부터 고독사 예방 및 관리 사업을 본격적으로 시작 하였습니다.

고독사 : 가족, 친척 등 주변 사람들과 단절된 채 사회적 고립상태로 생활하던 사람이 자살·병사 등으로 임종하는 것(고독사 예방 및 관리에 관한 법률 제2조)

- ▶ 고독사 위험 가구를 조기에 발견하여 생애주기별(청년, 중·장년, 노인 등) 특성에 맞는 복지서비스를 제공하여 고독사 위험으로부터 국민을 보호할 수 있는 지원 체계를 마련하고자 합니다.

추진 근거 : 「고독사 예방 및 관리에 관한 법률」 제4조 및 제13조

- **제4조**(국가 및 지자체 책무) 고독사 현황 파악, 고독사 예방 및 대응 등 고독사 위험자 보호정책 수립·시행
- **제13조**(고독사위험자 지원대책) 고독사위험자 지원 환경을 조성하고 조기 발견, 상담 및 치료 등 필요한 조치

2. 고독사 위험 가구를 발굴 및 관리

- » 지역의 인적안전망을 활용해 고독사 위험 가구를 조기에 발견합니다.
- » 다양한 행정데이터 등을 활용해 고독사 위험 가구 발굴 조사를 실시합니다.
 - 복지사각지대 대상자 중 고독사 위험이 있는 가구를 우선적으로 확인합니다.
 - 지역·대상자 특성^①을 반영한 기획조사를 통해 신규 위험 가구를 발굴합니다.
- ① 1인 가구, 원룸·다가구주택·임대아파트 등 밀집 지역, 알코올 의존, 정신질환 보유 등
- » 고독사 위험 가구 발굴 조사에서는 고독사 위험정도를 판단할 수 있는 도구^②를 활용하여 대상자를 확인합니다.
 - ② 보건복지부 권고안 또는 지자체 자체사용 중인 고독사 위험도 판단 도구 활용



Point 이웃연결단 역할

- ▶ 고독사 위험 가구 발견 시, 읍면동 행정복지센터에 신고해요.
- ▶ 고독사 위험 가구 발굴을 위한 가정방문 시 동행해요.

3. 고독사 예방 및 관리 서비스 제공

- » 고독사 위험 가구로 확인되면 사회적 고립·고독사 예방을 위해 다음 4개 유형의 복지서비스가 제공됩니다.

유형	세부 내용
① 안부확인	<ul style="list-style-type: none"> • 인적 자원망을 활용해 대면·비대면 안부 확인 서비스 제공 • 정보통신기술(ICT)을 활용한 안전모니터링 및 긴급상황 시 대응
② 생활개선 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 저장강박 등 고독사 위험요인을 줄이기 위해 주거환경 개선 사업 운영 • 외출유도용 생활쿠폰 지급 등 고립적 일상 벗어나도록 지원
③ 공동체 공간 및 사회적 관계망 프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 부담 없이 자주 방문해 편안하게 시간을 보내고, 복지·일자리 정보에 쉽게 접근할 수 있는 소규모 공간 조성 • 자조모임 등 활성화를 지원하여 고독사 위험자의 사회관계망 회복 지원
④ 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> • 고독사 의심사례 중 무연고 사망자의 유품정리 및 특수청소 지원

» 이 밖에도 지자체별 특화 고독사 예방 및 관리 서비스 제공을 제공합니다.

- **개인별** : 대상자의 외출, 장보기, 산책 등 제공
- **그룹별** : 대상자그룹모임, 요리교실 등 사회관계망 형성프로그램 제공



Point 이웃연결단의 역할

- 고독사 위험 가구를 대상으로 안부를 확인(가정방문 또는 전화) 해요.
- 필요 시, 지자체의 고독사 예방 지원 사업에 따라, 참여할 수 있어요.
(대상자의 외출·산책 지원, 생활쿠폰 전달 등)

III

주요 역할별 활동 내용

III

주요 역할별 활동 내용



1. 사회적 고립·고독사 위험 가구 발견 시, 담당 공무원에게 알림

가 사회적 고립·고독사 위험 가구 발견하기

- » 일상생활에서 주변 이웃에게 위험 징후가 없는지 관찰합니다.
- » 주민과 접촉이 많은 일에 종사하시는 분들은 업무 중에 알게 된 주민의 일상에서 위험 징후를 찾아봅니다.
- » 사회적 고립·고독사 위험 징후는 다음의 체크리스트를 참고합니다.



사회적 고립·고독사 위험 징후 체크리스트

- 1 집 앞에 우편물, 독촉장, 압류 등 우편물이 쌓여 방치되고 있다.
- 2 집 주변에 쓰레기 또는 술병이 많이 보인다.
- 3 인기척은 없는데 계속해서 텔레비전이나 불이 켜져 있다.
- 4 밖에 나오지 않고 혼자만 지낸다. 외출한 모습을 본 적이 없다고 한다.
- 5 자주 마주치던 곳에서 보이지 않거나, 갑자기 연락이 안 된다.
- 6 집 주변에 악취가 나고 벌레 등이 보인다.

※ 위험 징후 중 하나라도 해당하는 경우 담당 공무원에게 알릴 수 있음

▶ 사회적 고립·고독사 위험 의심 가구 알리기

● 사전 준비

- 사회적 고립·고독사 위험 가구 발견 시, 알림 방법을 미리 숙지합니다.
- 사회적 고립·고독사 위험 징후를 확인합니다.

● 위험 징후가 있는 가구 알리기

- 사회적 고립·고독사 위험 가구의 위험 징후(체크리스트) 및 기타 특이사항 정보를 가급적 꼼꼼히 알립니다.
- 행정복지센터 내방, 전화 등을 통해서 신속하게 신고 및 제보합니다.
 - ▶ 지자체(시군구/읍면동)가 지정한 신고 전화 활용

● 온라인을 통해 신고하기

- <모바일> 복지위기 알림 앱(app)을 통해 신고합니다.
 - ※ 복지위기 알림 앱 설치 및 신고 절차 등 세부내용은 다음페이지 참조
- 대국민 복지정보 포털 **복지로**(<https://bokjiro.go.kr>)에 접속하거나 **네이버** (www.naver.com) 검색을 통한 복지로 연결을 통해서도 신고할 수 있습니다.

■ 복지위기 알림 앱

● 복지위기 알림앱이란

- 일반 국민이 언제 어디서나 본인이나 이웃의 복지위기를 쉽게 빠르게 알리는 앱서비스입니다.

● 이용 방법

① 내 휴대폰에(복지위기 알림 앱(app)) 설치

: 앱스토어, 플레이스토어에서 무료로 내려 받거나 **QR코드 스캔**



② 회원 가입(비회원도 본인 인증을 거쳐 알림 가능)

<p>회원 유형 일반 국민·업무유관자 구분</p>	<p>복지위기 알림 본인, 이웃 위기 알림 구성</p>

③ 알림 하기 : 메인화면에서(나에게/이웃에게) 도움이 필요해요 선택

⇒ 위기상황 선택 ⇒ 가구유형 선택 ⇒ 대상자 정보 입력(본인 알림의 경우 본인 정보 입력) ⇒ 알림하신 분의 정보 입력(이웃 알림)

이웃 알림

1 알림내용 2 3 4

* 표시는 필수로 입력해야 하는 항목입니다.

위기상황 선택 *

- 생계 지원 식비, 주거비, 공과금 지원 등
- 돌봄 보호 간병, 시성보호, 주간 보호 등
- 건강 의료 질병, 진단 치료, 임상·출산 등
- 일상생활 가사·식사·이동·위생 지원 등
- 안전위기 폭력, 학대, 자해 등
- 주거지원 가차마련, 주거환경 개선 등
- 일자리 구직, 자활, 직업능력개발 등
- 이동지원 돌봄, 양육상담, 보육·교육 등
- 채무 법률 채무법률 상담 등
- 고령·고독 사회적 고립, 고독사 예방 등
- 기타

기타 입력

이웃 알림

1 2 3 내 정보 4

내 정보 확인 및 동의 익명알림

이름

휴대전화번호
-*-****

개인정보 수집·이용 고지

① 개인정보보호법 제15조 제1항 제4호에 따라 아래와 같이 개인정보를 수집·이용합니다.

이용 목적	수집항목	보유 이용기간
알림 하는 자의 사별, 위기(사망) 알림 확인 및 연락, 처리결과 통지	개인별 고유인증 식별번호, 이름, 휴대전화번호, 이메일, 알림내용	5년

개인정보 제3자 제공 내역 (필수)

① 개인정보 제3자 제공 미동의 시, 복지위기 알림 서비스 이용에 제한이 있을 수 있습니다.

위기상황 선택

정확한 업무처리를 위해 입력

이웃 알림은 익명 알림 가능

(단, 접수결과, 처리결과는 회신되지 않음)

■ 복지포털/네이버 검색(복지위기 알림)

- 복지위기 알림 기능은 대국민 복지포털 복지포털(www.bokgiro.go.kr)와 네이버(www.naver.com) 검색하여 이용할 수 있습니다.

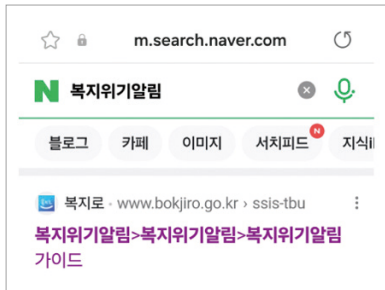
- 네이버(www.naver.com) 검색창에 '복지위기알림'으로 검색, 복지포털 연계되어 활용 가능

● 이용 방법

- ① 복지포털 '복지포털(www.bokgiro.go.kr)' [복지위기알림] 메뉴 선택하고, 알림 유형(본인/이웃) 선택

	
<p>복지포털 메인 페이지</p>	<p>위기 알림 유형</p>

- ▶ 네이버 포털(www.naver.com)에서 '복지위기알림'으로 검색하면 복지리로 연결(별도의 가입 절차없이 이용이 가능)

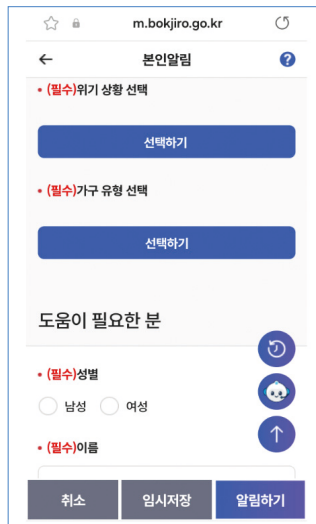


네이버 검색- 복지로 알림 페이지



복지로 복지위기알림 메인화면

- ② 알림 하기 : 대상자의 위기상황, 가구유형 등 정보 입력 후 알림하기 완료
* 복지위기 알림 앱과 동일한 절차로 이용 가능



알림 내용 입력

번호	BOK00000000179
요청유형	본인
간략내용	일야삼사오육칠팔구공
등록일자	2024-02-02
서비스의뢰 여부	N
처리상태	접수 대기

초기화 확인하기

알림 내역 확인하기

2. 안부 확인 서비스(방문·전화) 지원

가 주요 절차 및 내용

1 안부 확인 서비스 대상과 방문 일정 정하기

- 사전에 대상자와 방문일정을 약속합니다.
- ※ 지자체는 안부확인 대상과 방문 계획(주 0회 등) 제공

※ 정보통신기술(ICT)* 활용한 안전 확인과 안부 확인 조치

- ▶ AI 안부전화 등*을 통해 대상자 위험 감지 시, 가정방문 또는 전화를 통해 안부 확인 및 긴급 조치를 할 수 있습니다.

* AI 안부전화, 스마트 플러그, 한전 AMI, 스마트폰 앱(APP) 등

2 약속한 일정에 가정방문 및 안부 확인하기

- 계획된 방문을 원칙으로 하되, 필요시 전화 등으로 안부 확인할 수 있습니다.

3 가정방문 기록지 작성 및 제출하기

- 가정방문 기록지를 작성하고, 행정복지센터에 제출합니다.

4 안부확인 중 특이사항 발생 시 즉시 공유하기

- 안부 확인 중 방문 및 연락을 거부하는 등 특이사항이 발생하면 사유를 최대한 파악하여 행정복지센터에 즉시 전달합니다.

나 안부 확인 시, 점검 포인트

- ▶ 건강 및 경제 상황 등 대해 안부를 살피고 특이사항이 있을 시 파악하고 상세히 기록합니다.
- ▶ 방문 시 대상자의 **생활환경^①** 및 **생활방식^②**에 꼼꼼한 관찰도 중요합니다.

- ① **생활환경 예시** : 주변에 쓰레기 또는 술병 방치, 집안의 청소상태 등
- ② **생활방식 예시** : 계절에 맞지 않거나 세탁하지 않은 오래된 의복 착용 등

- ▶ 약속된 방문 시 만나지 못하거나 중도에 방문을 거부하는 경우 그 사유에 대해 최대한 확인하고 대처합니다.
 - 불가피한 사유가 아닐 시 행정복지센터에 상황을 공유합니다.

다 안부 확인 등 대화 예시문

첫 대상자 방문시

▶ 본인의 신분과 방문 목적 말하기

연결단 안녕하세요 _____님,
 저는 _____동 이웃연결단*으로 활동하고 있는 _____입니다.
 * 지자체별 민간자원망 이름

대상자 무슨 일로 오신 거죠?

연결단 행정복지센터와 함께 동네 주민들의 안부를 여쭙고 도와드릴 일은 없는지 확인하기 위해 방문(연락)했습니다.

▶ 날씨 등 기본 안부 묻기

연결단 날씨가 추워[더워]졌는데, 요즘 어떻게 지내세요?

▶ 식사나 건강 등 기본 생활상황 묻기

연결단 식사는 하셨어요? 식사는 잘 챙겨 드셨어요?
 요즘 건강은 어떠세요? 어디 불편한 곳은 없으세요?
 기침을 하시는데, 병원은 다녀오셨어요?

사전 안내 하기

▶ 대상자에게 사전 안내 하기

연결단 _____님, 잠시 시간을 내주시면 현재 생활상황이나 어려움에 대해 몇가지 질의를 하고자 합니다. 응해주시겠습니까?
 본 조사는 _____님에게 필요한 복지서비스가 있는지 알아보고 가능한 지원을 받으실 수 있도록 하기 위함입니다.
 조사내용은 다른 목적으로는 활용되지 않습니다.
 제공해 주시는 개인정보를 행정복지센터에 알려 활용하도록 하는 것에 동의하십니까?

대상자 동의합니다.

연결단 그럼 지금부터 _____님의 생활상황이나 어려움에 대해 몇 가지 질문을 드리고자 합니다.
 가급적 자세하게 답변해주시면 _____님의 상황을 정확히 파악하고 도움을 드리는데 귀중한 정보로 활용할 것입니다.

대상자 상황 확인 질문하기

▶ 다음 질문은 대상자의 상황을 살피기 위한 간단한 질문입니다.

• 식사/음주에 대한 질문

연결단 평소 식사는 어떻게 드시나요?

대상자 거르거나 대충 때우는 경우가 많아요.

연결단 제대로 된 식사를 하루에 몇 끼 정도 하시나요?

대상자 매 끼를 막걸리나, 라면 등으로 때우고 있어요.

■ **위험기준** : 하루에 한 끼도 제대로 된 식사를 하지 않은 경우

연결단 평소 술을 많이 드시는 편인가요? 술은 혼자 드시나요?

대상자 네, 집에서 혼자 먹는 편입니다.

연결단 보통 일주일에 혼자서 만취할 정도로 드신 적이 몇 일이나 되세요?

대상자 두 번 정도는 술을 좀 많이 마시다 잠이 들기도 해요.

■ **위험기준**

• 일주일에 혼자서 1회 이상 만취할 정도로 술을 마시는 경우

청장년 대상 참고사항 : 음주 이외에도, 평소 인터넷 도박, 게임 등으로 하루 대부분의 시간을 보내는지 확인 필요

● 주변과의 소통과 지원 정도

- 연결단** 보통 일주일에 주변 분들과 얼마나 자주 만나시나요?
보통 일주일에 외출하시거나, 주변분들과 만나는 경우는 어느정도 있으신가요?
- 대상자** 잠깐 마트에 가는 정도 외에는 혼자서 지내고, 연락하는 사람도 없어요.
- 연결단** 그럼 도움이 필요한 일이 생기면 상의하거나, 도움을 받을 수 있는 곳이나 사람이 있으신가요?
- 대상자** 도움을 받을 곳이 없어요.
- 연결단** 도움을 드릴 수 있는 부분을 확인하여 최대한 지원될 수 있도록 할 예정입니다.

■ 위험기준

- 일주일에 한 번도 주변과 연락을 주고 받지 않는 경우
- 도움이 필요한 경우, 도움을 줄 사람(기관)이 없는 경우

청장년 대상 참고사항 : 인터넷, 게임 등을 통한 교류, 온라인 생필품 구입은 일반적인 소통으로 보기 어려움(도움이 필요할 때, 상의하고, 도움을 줄 수 있는 사람이나 기관과의 소통이 있는지 확인이 필요함)

● **경제/건강 대한 질문**

- 연결단** 생활비는 어떻게 해결하시나요?
- 대상자** 건강문제로 일을 하지 못하고 있어, 조금 모아둔 돈으로 근근히 생활해요.
- 연결단** 현재 지급되는 연금, 복지급여 등은 없으신가요?
- 대상자** 네, 지원받는 급여는 없어요.
- 연결단** 혹시 형편이 어려워 최근 1년 사이에 집세나 수도, 전기, 가스 요금을 두 달이상 내지 못한 경우가 있었나요?
- 대상자** 네, 1년이면 한두 번은 그런 경우가 있어요.

■ **위험기준**

- 일정한 소득이나 복지급여 등 수입이 없는 경우
- 최근 1년간 2개월 이상 임대료나 공과금 체납이 있는 경우

- 연결단** 최근에 병원에 가야할 정도로 몸이 아프거나 마음이 힘들었던 적이 있었나요?
- 대상자** 네, 있었어요.
- 연결단** 혹시, 병원 치료를 받으셨나요?
- 대상자** 아니요. 치료비가 걱정되어, 그냥 참고 지내요.

- **위험기준** : 치료가 필요한 상황(몸과 마음)인데, 적절한 치료를 받지 못하고 있는 경우

● **청결상태에 대한 질문**

연결단 빨래나 집청소를 하는데에는 어려움은 없으신가요?
머리를 감거나, 몸을 씻는데에는 어려움은 없으신가요?

- **주의사항** : 집과 대상자의 청결상태를 관찰하고, 상황에 맞게 질문
- **위험기준** : 대상자와 집안의 상태가 청결하지 않은 경우

● **정서적 어려움에 대한 질문**

연결단 최근에 외롭고, 고독해서 생활하기 힘든 적이 있으신가요?
우리는 간혹 힘들 때, 안좋은 생각을 하기도 하는데요.
혹시, 살고 싶지 않다 라는 생각이 든 적이 있으신가요?

- **주의사항** : 매우 조심스러운 질문으로, 대상자와의 수용정도 등 상황을 보고 질문
- **위험기준**
 - 지난 2주간 심한 외로움(고독감)을 느끼는 경우
 - 지난 6개월 동안 죽음을 생각해 보거나 살고 싶지 않다고 느낀 경우

[참고] 접촉, 관계 및 서비스 거부 사례 대처 방법

(서울시복지재단, 사회적 고립가구 지원매뉴얼에서 참고)

■ 초기 방문 시 접촉(방문) 거부 사례

- 주변 사람들과 단절된 채 사회적 고립 상태에서 생활하는 사람은 접촉 단계부터 방문조차 거부하는 경우가 다수입니다.
- 한 번의 방문으로 거부하는 이유를 파악하기가 쉽지 않고, 계속 대화를 시도하는 것도 어렵습니다.
- 사전 연락 및 방문 거부 대응
 - 2회 이상 연락이 되지 않는 경우 통·반장과 함께 가정방문을 시행하여 대상자의 환경을 파악합니다.
 - 집 밖에서 간접적으로 만나기를 시도합니다.
(예, 문고리 편지, 문고리 대화, 생활지원 키트 남기기 등)
 - 연락 두절 및 가정방문에도 만날 수 없는 경우 우편물을 통한 안내를 진행합니다.
 - 가정방문 거절 시 행정복지센터로 내방하여 상담을 받을 수 있도록 안내합니다.

■ 관계(소통) 거부 사례

- 방문하여 문을 열어 직접 만나기는 하였으나 고립으로 인해 타인과 관계를 맺고 소통하는 것을 거부하는 경우입니다.
- 장기간 고립으로 인해 타인과의 관계를 불편해 하거나 혼자 있는 것이 오히려 편하고 익숙할 경우 소통이 더 어렵습니다.
- 자기 행위의 결과를 정상적으로 판단할 수 없는 의사무능력자의 경우도 소통이 어려운 사례에 해당합니다.
- 의사능력이 미약한 정신질환, 장애, 치매, 술에 취한 경우 등으로 소통이 어려워 욕구·정보를 파악하기도 쉽지 않습니다.

- 관계 거부 사례 대응

- 신뢰관계가 형성될 때까지 당사자 욕구를 추정하여 자원정보를 누적 취합합니다.
- 가족 통해 정보 수집하고, 협력을 이끌어 냅니다.
- 대상자와 친숙한 지인 등을 통해 지원합니다.
- 어느정도 신뢰관계가 쌓이면 자조 모임이나 프로그램 등으로 연결합니다.

- 서비스 거부 사례

- 쌍방향 소통이 가능하지만 당사자의 고립 및 위기 상황을 해결하는데 도움이 되는 서비스를 거부하는 경우입니다.
- 본인 스스로 고립 가구라고 인정하지 않거나, 과거 수급 탈락으로 복지서비스를 거절당한 경험이 있거나 강제 개입(입원·개문)으로 기관을 불신하는 등 다양한 이유로 거부할 수 있습니다.

- 서비스 거부 사례 대응

- 도움 필요시 언제든지 요청 가능한 곳이 있음을 지속적으로 알립니다.
- 도움 요청에 대한 작은 신호에도 바로 대응합니다.
- 대상자와 지속 소통해온 친근한 담당자가 동행 하여 상담하거나 서비스를 제공합니다.

[참고] 지자체 민간 인적 안전망의 안부확인 서비스 활용 사례

① 외출 응원 챌린지 「고(GO)고한 하루」 (부산 수영구)

- 동 행정복지센터가 사회적고립 위험 1인가구(동별 3명) 선정하여, 외출 인증 쿠폰을 제공하며, 명예사회복지공무원이 사업에 참여
- 대상자의 외부 활동은 건강 체크 1회와 목욕 쿠폰 사용 1회 인증은 필수 활동이고, 공공·민간기관 방문 및 관내 지역 방문 1회는 선택 활동
- 3회 이상 외출 인증 확인되면 생필품이 지원되며, 명예사회복지공무원과 일대일 매칭 되어 물품 전달과 안부 확인

② 「주주데이」, 「신통방통복지플랫폼」 (서울 관악구)

- 「주주데이」는 ‘주민이 주민을 살피는 날’의 줄임말로 복지통(반)장이 우편함에 단전·단수 및 체납고지서 등으로 고독사 위험 징후를 확인하는 사업
- 「신통방통복지플랫폼」 공인중개사협회와의 협력사업으로 전입 미신고자 등 등본/실거주 주소지가 달라서 발생하는 복지사각지대를 해소하고자 진행

③ 이웃돌봄단 「뚜비행복잇GO」 (대구 수성구)

- 「뚜비행복잇GO」는 대구광역시의 특화사업인 ‘즐거운생활지원단(즐생단) 2명과 수성구의 행복지킴이(1명), 지역주민(2명)으로 구성된 ‘이웃돌봄단’
- 고독사 위험군 실태조사와 함께 위험가구를 상시 발굴하는 활동을 하고 있으며, 발굴된 대상에게 말벗·외출동행 등 활동에 참여하여 정기적으로 안부 확인

④ 생거진천 안부확인서비스 (충북 진천군)

- 고독사 위험군 발굴을 위한 실태조사 후, 안부확인 필요성 및 시급성을 고려하여 안부확인 대상자를 선정
- 대상자의 동의를 얻어 전화 수발신 기록을 모니터링하고, 이상 징후 감지 시 읍·면의 담당자가 안부확인 전화를 하거나 명예사회복지공무원이 방문하여 안전을 확인
- 명예사회복지공무원의 방문 확인 시 발견된 문제는 즉시 담당자에게 전달되고, 위기 해소를 위해 지원

3. 사회적 고립·고독사 위험 가구 발굴을 위한 방문조사 지원

- » 사회적고립·고독사 위험 가구 발굴 방문 조사는 상담(대화 등)을 통해 위험 정도를 확인하여 서비스 지원 결정하기 위한 지자체 조사입니다.

 - 필요한 경우, 이웃연결단은 지자체 담당 공무원의 조사 방문 시 동행합니다.
- » 방문 시, 다음의 주의사항을 유의해 주시기 바랍니다.

 - 방문대상자에 대한 사전정보를 확인
 - ※ 관할 행정복지센터 복지담당자에게 문의
 - 방문자의 신분과 방문 목적을 정확히 안내
 - 현재의 문제상황을 지적하거나 비난하지 않고, 대상자의 이야기에 공감하기
 - 대상자의 속마음을 스스로 이야기할 수 있도록 하고, 이야기를 잘 들어주는 것이 가장 중요
 - 방문상담을 통해 알게 된 대상자의 개인정보 및 생활내용에 대해서는 외부에 알리지 않기

참고 고독사 위험자 판단도구(보건복지부 권고안)

사회적 고립가구 조사표			
성명	생년월일	성별	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여
주소	연락처		
거주지 유형	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다가구·다세대주택 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 연립주택 <input type="checkbox"/> 오피스텔 <input type="checkbox"/> 고시원(텔) <input type="checkbox"/> 원룸 <input type="checkbox"/> 쪽방 <input type="checkbox"/> 여관·모텔 <input type="checkbox"/> 직접 기재()		
질문 내용		답 변	
1) 지난 1주 동안 평균 하루 한 끼 식사도 하지 않았다.		<input type="checkbox"/> 예(1점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
2) 지난 1주 동안 혼자서 만취할 정도로 술을 마신 적이 1회 이상 있었다.		<input type="checkbox"/> 예(1점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
3) 지난 1주 동안 한 번도 다른 사람과 소통(연락이나 만남)이 없었다.		<input type="checkbox"/> 예(1점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
4) 나에게 문제가 생겼을 때 이야기하거나 도움을 줄 사람(기관)이 없다.		<input type="checkbox"/> 예(1점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
5) 현재 지속적 일자리나 복지급여 등의 일정한 소득이 없다.		<input type="checkbox"/> 예(1점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
6) 최근 1년간 임대료 체납, 공과금(수도, 전기, 가스요금 등) 체납이 2개월 이상 지속된 적이 있다.		<input type="checkbox"/> 예(1점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
7) 몸과 마음이 아플 때 필요한 치료를 받지 않고(못하고) 있다.		<input type="checkbox"/> 예(2점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
8) 나와 집안의 청결을 유지하고 있지 않다.		<input type="checkbox"/> 예(1점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
9) 지난 2주간 지속해서 심한 외로움(고독감)을 느끼고 있다.		<input type="checkbox"/> 예(2점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
10) 지난 6개월 동안 죽음을 생각해 보거나 살고 싶지 않다고 생각한 적이 있다.		<input type="checkbox"/> 예(2점)	<input type="checkbox"/> 아니오(0점)
총 점	점	<input type="checkbox"/> 위험군(6점 이상) <input type="checkbox"/> 해당없음(0~5점)	
개인정보 수집 및 활용 동의			동의 (√ 표시)
1. 수집·이용에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 개인정보 활용 목적 : 사회복지서비스 안내 및 제공, 통계 관리 <input type="checkbox"/> 활용할 개인정보와 동의요청 범위 : 성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처, 조사 응답내용 <input type="checkbox"/> 개인정보 보유 및 파기 : 해당 지원과 서비스가 제공되는 기간으로부터 5년간 보유, 5년 경과 시 파기 <input type="checkbox"/> 개인정보 수집·이용을 거부할 권리가 있으며, 동의 거부 시 서비스 안내 및 제공이 제한될 수 있음			[]
2. 제3자 제공에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 제공받는 자 : 정부·공공기관, 사회복지사업 수행기관 <input type="checkbox"/> 제공받는 자의 이용 목적 : 사회복지서비스 안내 및 제공, 통계 관리 <input type="checkbox"/> 제공할 개인정보 범위 : 성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처, 조사 응답내용 <input type="checkbox"/> 제공받은 자의 개인정보 보유·이용 기간 : 해당 지원과 서비스가 제공되는 기간으로부터 5년간 보유, 5년 경과 시 파기 <input type="checkbox"/> 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부 시 서비스 안내 및 제공이 제한될 수 있음			[]

4. 지자체 특화 고독사 예방 및 관리 서비스 지원

가 개요

- » 지역 특성에 따라 사회적 고립·고독사 위험 가구에 다양한 사회관계망 형성 서비스를 제공합니다.
 - 사회관계망 형성 서비스는 사회적으로 고립된 이웃이 정서적 지지 체계를 만들고 지역사회 내에서 함께 어울려 살아갈 수 있도록 돕는 활동입니다.
- » 사회적 관계망 형성 서비스는 행정복지센터가 직접 주관하거나 복지관 등 민간 복지기관을 연계하여 프로그램으로 진행합니다.
- » 이웃연결단의 역할
 - 서비스 대상 가구에 고독사 예방 및 관리 서비스 또는 프로그램 정보를 알리고 참여를 유도합니다.
 - 대상자에게 관련 서비스(산책, 외출 등 지원)를 제공하거나, 대상자가 참여(요리 교실 등)할 수 있도록 돕는 역할을 합니다.

※ 참고 : 사회적 관계망 형성 프로그램 예시

- 산책 : 동네 산책로 및 공원 등 산책을 통한 친밀감 형성
- 나들이 : 영화관람 등 다양한 경험 쌓기
- 장보기 : 시장, 마트 등에서 장보기
- 운동 : 자전거 타기 등을 통한 체력 관리
- 요리 : 지역복지관 및 공유 부엌에서 간편 음식 등 함께 요리
- 취미활동 : 직접 천연비누, 향초 등 만든 후 서로 나눠 가지기
- 정서 지원 교육 : 지역복지관 및 민간기관에서 웃음치료, 힐링프로그램 등 참여하기

나 참고 사례

» 이웃연결단이 직접 수행하는 프로그램(1:1)

- **수행 기간** 수시
- **수행 내용** 산책·장보기 동행, 밀반찬쿠폰 전달
- **수행 단위** 이웃연결단과 대상가구 1:1

서울 중랑구 :

- 우리동네돌봄단과 함께 산책·장보기 활동을 하여 유대관계를 형성하고 월2회 반찬(밀반찬쿠폰)을 전달하여 영양 공급을 도움

» 이웃연결단이 직접 수행하는 프로그램(1:다수)

- **수행 기간** 수시
- **수행 내용** 요리교실
- **수행 단위** 이웃연결단과 대상가구 다수 참여

부산 해운대구 : 서로 같이 나눔 부엌

- 동별 공유 부엌을 활용하여 주민 주도 이웃살핌 활동과 요리교실 등 이웃 간 관계 형성 프로그램 운영

» 이웃연결단이 간접 지원하는 프로그램(보조 역할)

- **수행 기간** 수시
- **수행 내용** 요리교실
- **수행 단위** 외부 민간기관 주도

경북 고령군 : 중장년 1인가구 '푸드아트테라피 교실'

- 요리실습, 요리심리상담프로그램을 통한 수강생 간 상호작용으로 사회적 관계망 회복

IV

활동 시 주의사항

IV

활동 시 주의사항



1. 개인정보관리

- ▶ 사회적 고립·고독사 위험가구 발굴 및 지원과정에서 알게 된 대상자의 정보와 사생활 등 비밀을 공유하거나 유포할 수 없습니다.
- ▶ 사회적 고립·고독사 위험가구 방문할 때, 위험 가구로 식별되는 표지(스티커, 안내문, 메모 등)를 부착하거나 비치하지 않습니다.
- ▶ 후원금품 제공 및 지원, 서비스 제공을 위한 회의 시에 지원 대상 가구의 실명이나 불필요한 정보를 공유하지 않습니다.
- ▶ 후원금 수령 등을 이유로 대상자가 원치 않는 전달식 등에 참여를 강요하지 않습니다.
- ▶ 사회적 고립·고독사 위험군 발굴 및 활동 홍보시 당사자 동의 없이 사진이나 영상을 공유하거나 배포하지 않습니다.
- ▶ 이웃연결단으로 위촉 시 발굴 및 지원대상 가구에 대한 정보누설 금지 등 보안서약서를 작성합니다.

2. 안전관리

가 가정방문 관련 안전 수칙

» 가정방문 전 알림 및 동행 수칙

- 방문 전 방문 대상자와 접촉하여 방문 인력의 방문을 알립니다.
- 방문 장소와 복귀 시간을 담당공무원과 동료에게 반드시 알립니다.
- 낯선 지역을 방문할 경우, 그 장소에 익숙한 동료에게 문의하고 예상되는 위험에 대해서 대처방법을 숙지합니다.
- 고위험군 방문 대상자의 경우 방문 계획을 사전에 협의하고, 2인 1조 방문 수칙을 준수하여 방문합니다.
- 고위험군(정신건강 등) 방문 대상자를 방문할 경우, 사전에 전문기관(정신건강복지센터 등)과 동행하여 방문할 수 있도록 담당 공무원에게 요청합니다.

» 가정방문시 안전 고려사항

- 자신의 소속과 이름을 명확히 소개하고 방문 목적을 밝힙니다.
- 사진 또는 영상 촬영 필요시 대상자 동의하에 수행합니다.
- 방문 대상자 및 가족 구성원이 음료/음식을 권할 경우, 제공 받지 않는다는 원칙을 말합니다.(만약, 여러 상황상 제공받는 것이 적절하다고 판단될 경우, 간단한 물 등을 제공받도록 함)
- 상담 공간 가까이에 흥기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 상담 전에 자연스럽게 먼 곳으로 이동합니다.(필요시 주변 정리 등)

- 가급적 밀폐된 공간보다는 개방적인 공간에서 상담을 진행하고, 집안으로 들어갔을 경우는 현관문은 잠그지 않고 출입구와 가까운 곳에 앉습니다.
- 상담 공간이 안전하지 못하다고 느끼면 가능한 한 빨리 자리를 떠납니다.

나 폭력 발생 시 대처

- » 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어납니다.
- » 벗어날 수 없을 경우, 최대한 도움을 요청해야 합니다.
- » 머리를 부상으로부터 최대한 보호해야 하며, 베개, 클립보드, 책, 수첩 등의 주변 도구와 팔 등의 신체 부분을 이용하여 최대한 머리를 보호합니다.
- » 폭력 대상자가 머리를 잡아당기려 하면, 순간적인 힘으로 빠져나와야 합니다.
 - 그렇지 않으면 대상자가 잡은 손을 잡아 손가락을 느슨하게 만들어 들어 올리도록 합니다.
 - 머리를 잡고 있는 대상자의 손 위에, 머리가 잡혀 아파서 대응하는 것처럼 서서히 양손으로 깍지를 끼워 포갠 후, 순간적으로 머리를 강하게 아래쪽으로 내려, 대상자의 손목이 꺾이도록 하면 빠져나갈 수 있습니다.
- » 목을 졸리고 있는 상황의 경우 양팔을 곧게 들어 올려 재빠르게 돌아섭니다. 이렇게 하면, 팔과 어깨가 붙잡고 있는 손을 풀 수 있습니다.
- » 넘어졌다면, 발과 다리로 공격을 막습니다.
- » 물렸다면 물린 부분을 빼려고 하지 말고 물고 있는 안쪽으로 밀어 넣도록 합니다.
- » 가해자가 절대로 무기에 다가가지 못하게 해야 합니다. 가해자가 이야기하도록 독려하고, 가해자에게 집중하며, 가해자와의 거리를 유지합니다.

다 성희롱 대처

- » 방문 대상자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 표현합니다.

“선생님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 매우 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해 주십시오.”

- » 이후에도 성희롱을 중단하지 않으면, 녹음 사전 고지 후 녹음 기기로 상담 내용을 녹음합니다.

“선생님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 불편합니다. 지금 상담 내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해 주십시오.”

※ 사전고지로 인해 방문대상자와의 마찰이 커질 개연성이 높다고 판단될 경우 사전고지를 생략할 수 있음.

3. 고독사 위험자의 사망 사고 발견 시 대처방법

» 고독사 위험군의 안부확인을 위해 방문 시 고독사를 발견한 경우 아래 절차에 따라 대처해 주시기 바랍니다.

① 여러 번의 연락 두절 시 해당 읍면동에 정보를 공유하고 대상자 가정을 공동 방문합니다.

② 문을 두드리며 대상자와 접촉을 시도합니다.

③ 문이 열린 상황에 따라 대처합니다.

- **문이 열린 경우** : 경찰 또는 구조대원에게 신고하고 긴급상황을 전달합니다.
- **문이 닫힌 경우** : 경찰 또는 구조대원에게 신고하고 긴급상황을 전달하고 도착 시까지 대기합니다.

※ 혼자서 확인을 하거나, 임의로 문을 열지 않도록 주의

④ 대상자 건강상태 등에 따라 조치합니다.

- (위독 시) 연락할 가족이 있는 경우에는 가족에 상황을 전달합니다.
- (위독 시) 가족이 없는 경우에는 출동한 경찰관에 협조합니다.(발견 경위 등 진술)
- (사망 시) 출동한 현장 경찰관에 협조합니다.(발견 경위, 이전 대상자 건강 및 생활상태 확인, 경찰서 출석, 진술조사 작성 등)
- (사망 시) 유가족이 있는 경우 지자체 담당자는 유가족에게 상황을 전달합니다.

V

필요 서식

1. 이웃연결단 참여 신청서

- 이웃연결단 활동에 관심이 있는 분은 아래의 신청서와 서약서를 작성하여 담당 공무원에게 제출합니다.

앞면

성명		주민등록번호	-
주소	(주택)		
	(근무지)		
휴대전화	- -	이메일	@
소속	<input type="checkbox"/> 신고의무자	(소속기관명)	
	<input type="checkbox"/> 생활업종종사자	(업종/점포명)	
	<input type="checkbox"/> 주민	(소속단체명)	
희망하는 활동유형 (복수선택가능)	<input type="checkbox"/>	활동유형 설명	
	<input type="checkbox"/>	활동유형 설명	
	<input type="checkbox"/>	활동유형 설명	
희망하는 활동지역	(예시) 00 아파트 00동, 00거리 인근 등		
SNS 활동 참여의사 (복수선택가능)	(예시) → SNS 활동이 없는 경우 항목 삭제 <input type="checkbox"/> 네이버 밴드 <input type="checkbox"/> 카카오톡 <input type="checkbox"/> 전용어플 <input type="checkbox"/> 희망하지 않음		
자원봉사 인정	<input type="checkbox"/> 인정 희망(○등록 ○미등록) <input type="checkbox"/> 희망하지 않음		

* 필요시, 양식의 세부항목은 변경 가능

뒷면

이웃연결단 활동 서약서

본인은 ○○(시/도) ○○(시/군/구)의 「이웃연결단」에 대한 아래와 같은 활동 내용 및 조건을 충분히 인지하였으며, 참여자로서 활동에 적극적으로 참여할 것임을 약속합니다.

- (사업명) ○○(시/도) ○○(시/군/구) 이웃연결단
- (주관기관) ○○구 ○○○동주민센터
- (활동기간) 20 년 월 일 ~ 20 년 월 일
- (주요내용) → 주요 활동 내용 및 조건 작성
 - 월 00시간 이내 활동(주 00회, 1일 00시간 이내)
 - 회의 참여 활동 포함(사례회의, 이웃연결단 회의, 자치모임 등)
- (활동비 지원) 월 최대 00원 → 활동비는 필요한 경우 작성
 - 실비 지급을 기준으로 하며, 위급상황 발견에 따른 교통비, 식비 등에 활용
 - 1일 1시간 이상 4시간 미만 활동을 한 경우는 시간당 단가를 적용하여 지급
 - 활동비는 소득세법상 '기타소득'이며, 원천징수액을 차감하여 지급
- (기타사항)
 - 상해보험 가입 필수
 - 보안 서약 필수
 - 활동 중 알게 된 개인정보 및 민감정보 등 사적 사용 및 외부 누설 금지
 - 정보 수집 목적 달성 시 즉시 파기
 - 기타 보안 서약서에 규정한 내용 반드시 준수
 - 이웃연결단으로서 명예와 신용을 손상하지 않도록 품위를 유지하고, 관련 법령 및 사업지침을 준수하고 사업의 활동 규칙을 따라야 함

본인의 활동 수행 중 이웃연결단에서 정하는 자격 기준 변동이 발생하거나 활동 중 특별한 문제 상황을 인지한 경우 지체없이 사업수행기관 또는 담당자에게 이를 알려야 합니다.

본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 활동할 것이며, 활동 위반 시 발생하는 조치에 대해서도 수용할 것을 확인합니다.

20 . . .

성명 : (서명)
 생년월일 :
 주소 :

2. 이웃연결단 참여 협약서

고독사 위험군 발굴 및 예방을 위한 업무협약

○○(시/도) ○○(시/군/구)와 ○○(기관/단체)는 적극적인 고독사 위험군 발굴 및 예방을 위하여 다음과 같이 협약을 체결한다.

제1조(목적) 본 협약은 양 기관이 지역사회 내 사회적 고립 및 고독사 위험군을 조기에 발굴하고 고독사의 위험에서 벗어나 사회안전망으로 진입하는 데 필요한 상호 간 협의된 역할을 정하는 것이다.

제2조(기본원칙) 양자는 모든 국민인 인간다운 생활을 할 권리(헌법 제34조)와 고독사 예방 및 관리에 대한 국민의 권리와 의무(고독사예방법 제3조)의 정신에 따라 고독사 위험군의 발굴과 예방을 위한 적극적인 활동과 위험 징후가 있는 대상 발견 시 신고 의무를 준수한다.

제3조(협약내용) 양자는 다음 내용에 대하여 상호 협력한다.

- 1.
- 2.
- 3.

제4조(협약기간) 협약기간은 0000년 00월 00일부터 0000년 00월 00일까지로 한다.

제5조(협약이행) 양자는 제3조에서 정한 협약내용의 실질적인 이행과 성과 창출을 위하여 지속적으로 노력한다.

제6조(협약내용 조정) 협약내용을 이행함에 있어 협의할 사안이 발생할 경우, 상호 협의 하에 조정한다.

제7조(시행) 본 협약은 상호 합의 서명한 일시로부터 효력이 발생한다.

본 협약의 체결을 증명하기 위하여 협약서 2부를 작성하고, 상호 서명날인하여 각 1부씩 보관한다.

년 월 일

○○(시/군/구)청장
○○○

○○(기관/단체)대표자
○○○

3. 개인정보 수집·이용 및 제공 동의서(이웃연결단용, 대상자용)

□ 이웃연결단용

개인정보 수집·이용 고지 및 제3자 제공 동의서

이웃연결단 참여를 위한 개인정보 수집·이용 고지 및 제3자 제공 동의서

○○(시/도) ○○(시/군/구)는 이웃돌봄단 참여 신청과 관련하여 「개인정보보호법」 제15조 및 제17조에 따라 아래와 같이 개인정보 수집·이용 및 제공에 대한 안내를 드리오니, 동의 및 서명하여 주시기 바랍니다.

■ 동의 없이 처리하는 개인정보 내역

- 개인정보 보호법 제15조제1항제4호에 따라 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집·이용합니다.
- 개인정보 보호법 제24조의2제1항제1호에 따라 주민등록번호를 수집·이용합니다.

수집·이용 목적	수집·이용 항목	보유기간
<ul style="list-style-type: none"> • 이웃연결단 활동 참여를 위한 기초정보로 활용 • 이웃연결단 활동 관리(활동·교육비 지원, 상해 보험가입, 안내 및 정보 발송, 활동보고 등) • 이웃연결단 활동에 따른 사업 운영 평가 및 만족도 조사 	<ul style="list-style-type: none"> • 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처(이메일, 휴대폰 등) 	5년

■ 개인정보 제3자 제공 내역(필수)

제공받는 기관	제공목적	제공하는 항목	보유기간
<ul style="list-style-type: none"> • 고독사 예방 및 관리 사업 운영 및 연구 등을 위한 기관 - 보건복지부 및 시도, 지자체에서 위 목적을 위해 지정하는 기관 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 고독사 예방 사업 운영 및 연구 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 정보 (성명, 연락처, 주소 등) 	5년

※ 위의 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의를 거부할 권리가 있으며, 거부할 경우 이웃연결단 활동 신청 및 선정에 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 개인정보 제3자 제공에 동의하십니까?

 동의

 미동의

년 월 일

본인

성명

(서명 또는 인)

○○○(시/도) ○○(시/군/구) 귀중

□ 서비스 대상자용

개인정보 수집·이용 및 제공 동의서

개인정보 보호법 규정에 따라 처리하는 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공 목적, 개인정보의 보유 및 이용기간을 안내 드리오니 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.

■ 개인정보 수집·이용 내역

항목	수집목적	보유기간
<ul style="list-style-type: none"> 대상자 정보(성명, 생년월일, 주소, 전화번호) 서비스 제공에 필요한 정보(안부확인 사항) 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 등 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 종결 후 5년

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공 등에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 **개인정보를 수집·이용**하는데 동의하십니까?

동의함 동의하지 않음

■ 개인정보 제3자 제공 내역

제공하는 기관	제공목적	보유기간
<ul style="list-style-type: none"> 정부부처 및 기초자치단체, 관련 공공기관, 서비스 제공기관 등 	<ul style="list-style-type: none"> 고독사 예방 사업 운영 및 연구 등 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 종결 후 5년

※ 위의 개인정보를 읍면동 행정복지센터 등 제3자에게 제공하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공 등에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 **개인정보를 제3자에게 제공**하는데 동의하십니까?

동의함 동의하지 않음

20

성명:

[서명인]

4. 보안서약서

이웃연결단 활동 보안서약서

본인은 _____년 _____월 _____일부로 ○○(시/도) ○○(시/군/구)의 이웃연결단 관련 활동에 있어 다음 사항을 준수할 것임을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 이웃연결단 활동과 관련하여 알게 된 일체의 내용이 직무상 기밀 사항임을 인정하고, 활동 중 취득한 각종 정보는 기관의 직원이라고 하여도 본 업무와 직접 관여하지 않는 자에 대해서는 공개 또는 누설하지 않으며, 활동 종료 후에도 자신 또는 제3자를 위하여 사용하지 않는다.
2. 본 활동의 성과가 공개된 경우라 하여도 해당 내용에 대해서는 비밀을 유지한다.
3. 본인의 활동 및 역할이 변경되거나 활동이 종료된 경우 또는 수집한 정보의 목적을 달성한 경우 본인이 보유한 각종 정보에 대해서는 담당자 입회 하에 폐기 한다.
4. 위 서약한 사항을 위반한 사실이 드러날 경우 사업 주관 기관의 관계 규정과 민·형사상 등의 조치와 관련하여 어떠한 이의를 제기하지 않을 것임을 확약하며, 이를 위반하여 발생하는 문제 등에 관하여 본인이 일체의 책임을 질 것을 서약합니다.

년 월 일

서약자

소 속
직 위
성 명

(서명)

5. 관찰 기록지

관찰 기록지			
방문일시			방문자
대 상 가 구			
성 명	생년월일		성별 <input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여
주 소	전화번호		
거주지 유형	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다가구/다세대주택 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 연립주택 <input type="checkbox"/> 오피스텔 <input type="checkbox"/> 고시원(텔) <input type="checkbox"/> 원룸 <input type="checkbox"/> 쪽방 <input type="checkbox"/> 여관/모텔 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 직접기재()		
확인 사항			
관찰	집 앞에 우편물, 독촉장 등 우편물이 쌓여 있다.		<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음
	집 주변에 악취가 나고, 벌레 등이 보인다.		<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음
	집 주변에 쓰레기 또는 술병이 많이 보인다.		<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음
	인기척이 없으나, 계속해서 텔레비전이 켜져 있거나, 불이 켜져 있다.		<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음
	밖에 나오지 않고 혼자만 지낸다. 외출한 모습을 본적이 없다고 한다.		<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음
	자주 마주치던 곳에서 보이지 않거나, 갑자기 연락이 안된다.		<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음
기타 확인 사항	※ 집주인, 이웃을 통해 확인된 내용 등을 작성바랍니다.		

6. 가정방문 기록지

가정방문 기록지			
방문일시	방문자		
대상 가구			
성명	생년월일	성별	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여
주소	전화번호		
거주지 유형	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다가구/다세대주택 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 연립주택 <input type="checkbox"/> 오피스텔 <input type="checkbox"/> 고시원(텔) <input type="checkbox"/> 원룸 <input type="checkbox"/> 쪽방 <input type="checkbox"/> 여관/모텔 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 직접기재()		
안부사항 확인			
관찰	집 주변에 술병이 많이 보인다.	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	
	집 실내에 음식·쓰레기·배설물이 방치되어 있다.	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	
	냉장고, 주방 등을 볼 때 식사를 제대로 하지 않는 것 같다.	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 심각	
	더러운 옷을 입고 있거나, 한동안 세면, 목욕을 하지 않은 듯 하다.	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 심각	
	기타 특이 사항()		
대화	끼니는 잘 챙기고 계신가요?(주로 어떤 것을 드시나요?)	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 심각 (기타:)	
	혼자서 만취할 정도로 술을 드시나요?	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음(주 회)	
	다른 사람들과 연락을 자주 하시나요?	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음(주 회)	
	외출은 얼마나 하시나요? (어떤 일로 하셨는지?)	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음(주 회) (기타:)	
	최근에 몸이 아프거나 마음이 괴롭고 힘든 적이 있었나요?	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음 (기타:)	
	생활비는 어떻게 충당하시나요?	<input type="checkbox"/> 근로소득 등 소득 <input type="checkbox"/> 가족 지원 <input type="checkbox"/> 친구 지원 <input type="checkbox"/> 사회보장급여 지원 <input type="checkbox"/> 기타()	
	최근 임대료나 공과금이 2개월이상 밀린 적이 있나요?	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음(개월)	
	도움이 필요할 때 도움을 줄 사람이나 기관이 있나요?	<input type="checkbox"/> 가족 <input type="checkbox"/> 친구 <input type="checkbox"/> 이웃 <input type="checkbox"/> 기관 () <input type="checkbox"/> 기타 () <input type="checkbox"/> 없음	
	기타 어려움을 호소하는 사항()		

고독사 예방 및 관리를 위한

이웃연결단
활동 매뉴얼



보건복지부



한국사회보장정보원